

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování sociální služby

(informace pro klienty Domova pro seniory Domažlice)

Co je to stížnost

Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů klienta. Je to vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb v Domově, s organizací a řízením práce v Domově.

STÍŽNOSTI NECHÁPEME JAKO KRITIKU, ALE JAKO PODNĚT KE ZVÝŠENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB.

Kdo může podat stížnost

- klient
- klient si může zvolit zástupce, který jej bude při podávání stížnosti zastupovat
- opatrovník zastupující zájem klienta
- rodinný příslušník zastupující zájem klienta
- popř. fyzická či právnická osoba zastupující zájem klienta

Podání stížnosti

• ÚSTNĚ, TELEFONICKY:

Ředitel organizace	379 412 712
Vedoucí Domova	379 412 720
Vedoucí zdravotního úseku	379 412 725
Sociální pracovník	379 412 721
Sociální pracovník	379 412 722
Vedoucí sociálního úseku	379 412 723
pracovníkům v přímé péči	ústně

• PÍSEMNĚ:

na adresu	Domov pro seniory Domažlice Baldovská 583 344 01 Domažlice
-----------	--

e-mailem	reditel@cssdomazlice.cz	ředitel organizace
	vedoucidomazlice@cssdomazlice.cz	vedoucí Domova
	vedoucisestra@cssdomazlice.cz	vedoucí zdravotního úseku
	bufkova@cssdomazlice.cz	sociální pracovnice
	kozova@cssdomazlice.cz	vedoucí soc. úseku
	lehankova@cssdomazlice.cz	sociální pracovnice

schránka na stížnosti	umístěná v Domově v přízemí vedle prodejny u dveří do kadeřnictví. Vedle schránky je umístěn zásobník s formuláři na záznam stížnosti a psací potřeby.	výběr schránky se provádí 1 x za týden vždy v pondělí, případně-li na tento den svátek, stránka se vybírá následující pracovní den
------------------------------	---	--

Klient může požádat pracovníka o pomoc při sepsání stížnosti, pracovník je povinen dodržovat pravidlo mlčenlivosti.

Stížnost může být předána pracovníkům v přímé péči, vedoucí zdravotního úseku, vedoucí sociálního úseku, sociálním pracovníkům, vedoucímu Domova, řediteli organizace.

Evidence a vyřizování stížností:

- Všechny stížnosti jsou evidovány v Knize stížností.
- Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemnou formou konkrétní osobě, která stížnost podala. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na informační nástěnce v přízemí ve vestibulu naproti zimní zahradě po dobu 14 dnů.
- Lhůta pro vyřízení stížností je s přihlédnutím k závažnosti maximálně do 30 pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti. V mimořádných případech lze lhůtu prodloužit. Stěžovatel je o této skutečnosti písemně informován.
- Stížnost vyřizuje vedoucí Domova. Pokud je stížnost na vedoucího Domova, vyřizuje jí ředitel organizace.

Odvolání:

Směřuje-li stížnost vůči vedoucímu Domova nebo má klient pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit na ředitele organizace.

V případě, že ani tam není s vyřízením spokojen, je možné se obrátit ke zřizovateli, popřípadě na jiné nezávislé instituce.

Zřizovatel:

Plzeňský kraj

Škroupova 18

306 13 Plzeň

e-mail:

posta@kr-plzensky.cz

webové stránky:

www.plzensky-kraj.cz

MPSV: MPSV ČR
Odbor sociálních služeb a sociální práce
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
e-mail: posta@mpsv.cz
webové stránky: www.mpsv.cz

Veřejný ochránce práv: Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz
webové stránky: www.ochrance.cz

Český helsinský výbor: Český helsinský výbor, z. s.
Štefánikova 21
150 00 Praha 5
e-mail: info@helcom.cz
webové stránky: www.helcom.cz

Tento dokument nabývá platnosti a účinnosti dne 15. 7. 2021 a nahrazuje všechna předchozí vydání.